

PER AANGETEKENDE POST

Autoriteit Consument & Markt
Muzenstraat 41
2511 WB DEN HAAG

Amsterdam, 25 oktober 2019

Betreft: Signalering werkwijze Invorderingsbedrijf B.V.

Geachte mevrouw, heer,

ClaimShare ondersteunt gedupeerden bij het organiseren van collectieve acties jegens schadeveroorzakende partijen.

Bij ons heeft zich een collectief van 75 (ex-)klanten gemeld van een tweetal incassobureaus genaamd Incassocenter B.V. en het Invorderingsbedrijf B.V. (hierna verder te noemen: 'IVB'). Beide bedrijven hebben dezelfde eigenaar en dezelfde standaard werkwijze.

De (ex-)klanten voelen zich misleid door de handelswijze van IVB. Zij stellen door de handelswijze van IVB schade te lijden en/of te hebben geleden. Recent heeft journalist Jan Hein Strop op het platform voor onderzoeksjournalistiek Follow The Money een artikel geschreven over de werkwijze van het IVB (*'Undercover bij het incassobureau dat zijn eigen klanten uitknijpt'*, zie ook **Bijlage I**). Daarin wordt de werkwijze van IVB uitvoerig besproken.

De kwestie heeft sindsdien publiciteit gekregen waardoor meer gedupeerden naar buiten durven te treden. Het collectief van gedupeerden groeit.

Kort gezegd trekt het IVB jaarlijks duizenden klanten met de belofte dat ze hen zal assisteren bij het incasseren van openstaande vorderingen op basis van 'no cure no pay'. Niettemin brengt IVB klanten (aanzienlijke) kosten in rekening indien de debiteur niet betaalt en brengt ze onverwacht hoge kosten in rekening als de debiteur wèl (gedeeltelijk) betaalt. Daarnaast eigent het IVB zich een deel van de toegewezen proceskosten toe die reeds door de schuldeiser aan het IVB zijn voldaan.

Initieel onderzoek van onze kant heeft uitgewezen dat de klachten van deze (ex-) klanten een voldoende juridische grondslag hebben om (zeer) serieus te worden genomen. In de bijlage (zie **Bijlage II**) zetten wij kort uiteen hoe wij de handelswijze van IVB zien. Wij zien voldoende aanknopingspunten om te veronderstellen dat het gaat om oneerlijke, misleidende handelspraktijken ex artikel 6:193 BW en/of artikel 6:194 BW.

De (ex-) klanten van IVB zijn zowel consumenten als ondernemers. Voor consumenten geldt het consumentenrecht. De gedupeerde ondernemers kunnen aanspraak maken op reflexwerking van het

consumentenrecht. De ondernemers bestaan vooral uit zzp'ers en kleine bedrijven. Sommige zzp'ers hebben het IVB ingeschakeld om particuliere, kleine openstaande vorderingen te incasseren die buiten het kader van hun beroepsactiviteiten vallen.

De talrijke klachten geven aan dat het een omvangrijk probleem betreft. Consumentenbescherming is in het geding alsook het functioneren van de markt. Een door gedupeerden samengesteld zwartboek toont aan dat het niet om incidentele gevallen gaat en recente rechtspraak ondersteunt de visie dat de handelswijze van het IVB knelt met geldende regelgeving. De Nederlandse Vereniging van Incassobureaus (NVI) noemt de werkwijze van het IVB in het artikel (**Bijlage I**) 'ongehoord, kwalijk en uiterst ongeoorloofd'.

De omvang van de schade per geval lijkt op het eerste gezicht beperkt, maar het voortduren van de oneerlijke handelspraktijken tast het vertrouwen in een eerlijk functionerende markt aan. Daarbij speelt een rol dat het IVB zelf een specialistische juridische dienstverlener is met een voorbeeldfunctie. Haar klanten bevinden zich daarentegen als hulpverzoeker bij het aangaan van de dienstverlening dikwijls in een klemmende positie.

Het maatschappelijk belang is mede daarom groot. Ook wordt het niet opgelost door het voeren van individuele rechtszaken, omdat deze vaak casuïstische aspecten hebben en het economisch belang te klein is om er op andere wijze aandacht voor te krijgen.

Met verwijzing naar het bovenstaande en de bijlagen vragen wij u om de werkwijze van het IVB inhoudelijk te beoordelen en ons te laten weten of u een handhavingsonderzoek zult starten. Voor zover nodig of dienstig, zullen wij gedupeerden erop wijzen dat zij een handhavingsverzoek kunnen indienen, maar dat is niet nodig als u zelf daartoe besluit over te gaan.

Graag vernemend,

Hoogachtend,

Met vriendelijke groet,

H.J. van den Broek

Het Invorderingsbedrijf – enkele aandachtspunten

No cure no pay

De meeste klanten worden geworven via Google marketingadvertenties en vervolgens de website <https://www.invorderingsbedrijf.nl>. Op de website alsook in de Google marketingadvertenties adverteert IVB met 'no cure no pay' services (zie **Annex I**). Op de homepage staat letterlijk:

“Door de dynamische inzet van onze gedreven incasso specialisten bieden we u de bescherming die uw bedrijf nodig heeft. No Cure No Pay!”

“Incasso No Cure No Pay – Incasseren zonder risico”

“U wilt vooraf weten waar u aan begint en wat het u kost. Daarom werken we niet met kleine lettertjes, maar hanteren we heldere incassotarieven.”

“U bent dus verzekerd van een maximale inspanning van ons, waarbij we trachten de gemaakte kosten te kunnen verhalen op uw debiteur. Wacht dus niet langer en draag uw vordering over.”

“Een klant die niet betaalt, is al vervelend genoeg. Nog vervelender is als u in deze niet betalende klant moet investeren met tijd en geld. Dit is exact de reden om Incasso op basis van No Cure No Pay aan te bieden.”

Online aanmelden

Klanten worden doorgeleid naar het online aanmeld formulier en doorlopen het aanmeldproces (<https://www.invorderingsbedrijf.nl/incasso/incasso-aanmeldformulier>) en kunnen kiezen tussen een losse incasso opdracht of een jaarabonnement. Na afloop ontvangen zij de overeenkomst (zie **Annex II**, de losse opdracht overeenkomst). Tijdens het aanmeldproces dienen de Algemene Voorwaarden (zie **Annex III**, Algemene Voorwaarden) geaccepteerd te worden door het zetten van een vinkje. Door acceptatie van de Algemene Voorwaarden wordt het IVB door de klant gemachtigd om in naam van de klant alle benodigde incasso- en gerechtelijke handelingen te verrichten (artikel 8.2 AV).

Ingebrekestelling (?)

Het proces zou inhouden dat het IVB vervolgens een ingebrekestelling stuurt met een 14 dagen betalingstermijn. Uit onderzoek door FTM blijkt dat deze brief tenminste in sommige gevallen niet wordt verstuurd, wat ook voor de schuldenaar (vaak particulier) nadelig is, omdat deze niet in de gelegenheid is om schade/kosten te beperken.

Telefonisch contracteren

Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat de klant vaak (zelfs) binnen de 14 dagen betalingstermijn wordt gebeld door het IVB met de mededeling dat procederen de enige optie is om het geld van de debiteur te ontvangen. De klant wordt de keuze voorgelegd (1) ofwel de incasso opdracht intrekken tegen betaling van 15% commissie van de vordering (artikel 9.3 AV)) ofwel (2) verder procederen, wat IVB in de onderzochte gevallen doorgaans ook adviseert. Voor het opstellen en (laten) betekenen van de dagvaarding rekent IVB een vast bedrag plus de griffiekosten. Welke optie de klant ook kiest, het kost de klant geld, ondanks de 'no cure no pay' belofte.

Gedupeerden van het collectief zeggen – maar ook uit het onderzoek door FTM blijkt - dat het IVB telefonisch doorgaans mededeelt dat de kosten 'toch' worden verhaald op de debiteur en dat dit

traject de klant dus uiteindelijk niks zou kosten. Telefonisch geven de klanten aan dat ze akkoord gaan. In feite wijzigt daarmee de aard van de dienstverlening van 'no cure no pay' naar (normaal) betaalde (vaste prijs) dienstverlening, zonder dat het incassotraject is geëindigd.

'Investing'

Deze klanten ontvangen vervolgens een opdrachtbevestiging (zie **Annex IV**, Opdrachtbevestiging procedure IVB). Daarin staat dat de kosten voor het opstellen van de dagvaarding (€121,- ex BTW), de kosten van de deurwaarder (€121, 84 ex BTW) en het griffierecht (€223,-) een 'investing' zijn voor de klant. De klant wordt daarmee bevestigd in zijn veronderstelling dat hij of zij deze 'investing' later weer terug kan krijgen. De klant ontvangt meteen de factuur voor de dagvaarding en de kosten deurwaarder.

Uren-maal-tarief

Uit de opdrachtbevestiging blijkt voor de oplettende lezer tevens dat IVB daarnaast een uurtarief ad €185,- (exclusief BTW) – voor particulieren €224 - rekent voor werkzaamheden (uitsluitend) in het geval dat verweer wordt gevoerd. Gezien de eenvoud van de te verrichten werkzaamheden, afwezigheid van verplichte procesvertegenwoordiging en hoge standaardisering van de dienstverlening een fors tarief. De klant – die door de opdrachtbevestiging voor een voldongen feit wordt gesteld – heeft niet veel keus meer en zal hopen dat het verweer uitblijft dan wel de kosten wegens de eenvoud van de procedure laag blijven. Overigens blijkt in de praktijk dat ook andere werkzaamheden dan het voeren van verweer in rekening worden gebracht tegen het eerder genoemde uurtarief.

Hoofdsom terug

Uit de opdrachtbevestiging blijkt voorts dat in alle scenario's de 'hoofdsom' minus de kosten voor de klant is. Deze kosten worden verder niet gespecificeerd. De klant, die zojuist al een factuur heeft ontvangen voor de kosten voor de dagvaarding en deurwaarder en later nog een factuur zal krijgen voor het griffierecht, zal hoogstens nog een urendeclaratie (zie vorige alinea) en mogelijk executiekosten verwachten.

De klant rekent er echter niet op dat onder deze kosten ook worden begrepen de kosten die hij zelf al aan het IVB heeft voldaan (zie hieronder).

Winst = verlies

Indien de klant de procedure wint, veroordeelt de rechter doorgaans de debiteur in de (gedeeltelijke) (terug)betaling van de gemaakte kosten. Daaronder vallen het griffierecht, dagvaardingskosten en het salaris gemachtigde. Dit zijn bedragen die door de klant aan het IVB zijn voldaan. De klant verwacht met oog op het bovenstaande dat deze kosten hem toevallen, wat ook in de praktijk (zeer) gebruikelijk is.

Volgens artikel 20.2 AV komt het IVB toe de toegekende incassokosten, rente en salaris gemachtigde, dan wel enige andere vergoeding anders dan de hoofdsom. Deze kosten zijn na toekenning direct opeisbaar bij de klant.

Dit geldt ongeacht of deze kosten te verhalen zijn op de debiteur. Dat betekent dat indien de door de rechter toegewezen vordering niet kan worden geïncasseerd, de toegewezen proceskosten (die de klant dus al eerder aan het IVB had betaald) alsmede de bovengenoemde kosten mag verhalen bij de klant (artikel 20.2 AV).

Wanneer de klant op enig moment in de procedure besluit om niet meer met het IVB samen te werken en de opdracht wil beëindigen, dat alleen kan tegen betaling van 15% commissie van de vordering en alle overige kosten (artikel 9.3. AV), zoals incassokosten en dossierkosten.

Verwijten

De klant wordt naar binnen gelokt met leuzen als *'no cure no pay'* en *'nooit onverwachte kosten'* (zie **Annex I**). Ook in de voorwaarden bij de losse opdracht overeenkomst staat dat indien de debiteur niets betaalt, het minnelijke incassotraject kosteloos is en de klant geen kosten verschuldigd is.

De klant blijkt echter het traject alleen te kunnen stoppen door af te rekenen dan wel in betaalde (uren maal tarief) dienstverlening terecht te komen. Dat is het tegenovergestelde van *'no cure no pay'*. Het uitgangspunt van *'no cure no pay'* is immers dat de aanbieder het kostenrisico neemt en dat de klant niets hoeft te betalen als de dienstverlening niet tot betaling van (een deel van) de vordering heeft geleid.

Zodra de betaalde dienstverlening begint, eindigt de *'no cure no pay'* dienstverlening. Heeft de debiteur niet betaald, dan zou de klant volgens deze afspraak niets aan het IVB verschuldigd moeten zijn. Het in rekening brengen van 15% *'commissie'* als de betaalde dienstverlening niet wordt afgenomen, is dus niet in overeenstemming met die afspraak.

Klanten worden voorts voorafgaand aan het uitbrengen van de dagvaarding niet (als een goed opdrachtnemer) op de hoogte gebracht van de totale te verwachten kosten en de risico's. In veel bekende gevallen lopen de kosten van het IVB dermate hoog op dat deze de hoogte van de vordering overstijgt.

Klanten betalen mogelijk op basis van 20.2 AV als zij winnen tweemaal het griffierecht, deurwaarderskosten en dagvaardingskosten en dragen zij ook nog het debiteurenrisico daarvan. Het is zo ongebruikelijk voor een juridisch dienstverlener om zich deze kostencompensatie toe te eigenen, dat klanten daar niet op bedacht hoeven zijn. En het wordt ook niet duidelijk op de website vermeld.

Ook als de klant in betaalde dienstverlening er tussentijds uit wil stappen moet de hij 15 % van de vordering betalen, vermeerderd met registratiekosten, incassokosten, dossierkosten en overige kosten.

De rechtbank Limburg heeft in een recente uitspraak verklaard dat IVB in een individueel geval hierdoor haar zorgplicht als incassobedrijf heeft geschonden¹. De rechter kwam tot deze conclusie vanwege de wanverhouding tussen de hoogte van de vordering op de debiteur en de verwachten te maken kosten, terwijl op voorhand geen volledig beeld is voorgehouden van die te verwachten kosten.

Ook vorig jaar heeft de rechtbank Den Haag geoordeeld dat het IVB haar zorgplicht als professionele opdrachtnemer heeft geschonden². De rechter oordeelde dat het op de weg van het IVB had gelegen om, mede gezien de geringe omvang van de vordering, vooraf een inschatting te geven van de te verwachten kosten van een gerechtelijke procedure. Het IVB heeft de klant niet in de gelegenheid gesteld om voorafgaand aan het uitbrengen van de dagvaarding een weloverwogen keuze te maken door bijvoorbeeld een concrete kosteninschatting te geven.

¹ ECLI:NL:RBLIM:2019:6021

² ECLI:NL:RBDHA:2018:6733

Tot slot

Het collectief van gedupeerden geeft aan dat wanneer er telefonisch andere voorwaarden met IVB zijn overeengekomen dan in de standaard opdrachtbevestiging staat vermeld, IVB in een later stadium veelvuldig beroep doet op artikel 2.3 AV waarin telefonisch gedane afspraken en/of toezeggingen niet bindend worden verklaard.

Bovendien zijn gevallen bekend, waarbij de klant een negatieve review op een consumentensite plaatst, deze door IVB wordt bedreigd met een schadeclaim van €25.000 op grond van artikel 18.2 AV. Andere eigenaardige ervaringen van klanten betreffen volgens rechtspraak.nl onder meer:

- Over abonnementsgeld gaan procederen, terwijl men weet dat de klant al heeft opgezegd³ (misbruik van procesrecht);
- Ten onrechte vorderen van behandelingskosten jegens eigen klant⁴ en jegens debiteur⁵;
- Niet waarschuwen tegen redelijkerwijs te verwachten hoge kosten⁶

Veel meer en schrijnende klachten zijn opgenomen in een omvangrijk zwartboek van gedupeerden, gemaakt door gedupeerden zelf. Deze kunt u downloaden via deze link

<https://drive.google.com/file/d/0ByCtz-Ly6-DTWmV0akVHeEFEZ1lyYy1yX3N1RGdjSGpWVUUhj/view>.

Naar aanleiding van het artikel van J.H. Strop heeft het IVB verweer gevoerd. Voor de volledigheid is dat verweer bijgevoegd (zie **Annex V**).

3

<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBDHA:2017:16735&showbutton=true&keyword=ECLI%3aNL%3aRBDHA+2017%3a16735>

4

<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBDHA:2018:6733&showbutton=true&keyword=ECLI%3aNL%3aRBDHA%3a2018%3a6733+>

5

<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBDHA:2019:1494&showbutton=true&keyword=invorderingsbedrijf>

6

<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBDHA:2018:6733&showbutton=true&keyword=ECLI%3aNL%3aRBDHA%3a2018%3a6733+>